

ENQUETE DE SATISFACTION sur les relations avec les collectivités locales (jusqu'au 14 août inclus)

Afin de nous aider à améliorer la qualité de nos relations avec les collectivités territoriales, merci de bien vouloir consacrer un court instant pour répondre à ce questionnaire et le retourner par messagerie au responsable qualité à l'adresse suivante: eric.doucet@haute-vienne.gouv.fr

Pour mieux vous connaître

Nom de la collectivité:

1. Pour obtenir un conseil ou un renseignement, vous êtes vous déjà déplacé à la préfecture dans les locaux du bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité?

oui non → si "non", passez à la question 3

2. Si "oui", quelle est votre fréquence de visite?

une fois par an plusieurs fois par an rarement

Vos remarques sur nos observations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire

3. Avez vous reçu des observations de la préfecture en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire au cours des 12 derniers mois?

oui non → si "non", passez à la question 10

4. Avez vous été informé préalablement de la transmission de la lettre d'observation?

oui non

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du_ tout d'accord
5. La lettre d'observation rappelait systématiquement la loi et/ou le décret et/ou la jurisprudence servant de fondement au raisonnement qu'elle contenait ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Il vous a été proposé dans la				

lettre une des options suivantes: le retrait de l'acte, la modification de l'acte ou une simple observation pour l'avenir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

7. Avez-vous, suite à réception d'une lettre d'observation, essayé d'obtenir des informations complémentaires, des précisions ou des explications par téléphone?

oui non → si "non" passez à la question 10

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
8. Vous avez pu joindre facilement votre interlocuteur par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La personne que vous avez eu au téléphone a bien compris votre demande et vous a bien informé (e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Avez vous pris connaissance de la dernière circulaire annuelle budgétaire et légalité du 11 mars 2015?

oui non

Votre satisfaction sur les réponses apportées à vos demandes écrites de conseil ou d'information

11. Pour obtenir des conseils et des informations en matière de contrôle de légalité ou de contrôle budgétaire, avez vous écrit au bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité au cours de l'année?

oui non → si "non" passez à la question 15

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
12. La réponse par <u>courriel</u> et par <u>courrier</u> vous a été apportée dans le délai souhaité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Vous avez obtenu une réponse fiable, complète, compréhensible et conclusive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Si votre demande nécessitait le concours des autres services de l'Etat, avez-vous été informé du délai prévisionnel d'attente pour l'obtention d'une réponse de fond?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Votre satisfaction sur les rendez-vous qui ont été accordés en préfecture par votre demande

15. Avez vous demandé un rendez-vous auprès du bureau du contrôle de légalité et de l'intercommunalité au cours de l'année?

oui

non

→ si "non" passez à la question 19

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
16. Le rendez-vous s'est tenu dans le délai souhaité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Vous estimez avoir été reçu par la personne la plus à même de répondre à votre demande (membre du corps préfectoral, directeur ou chef de bureau)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. La personne qui vous a reçu a compris votre demande et a répondu à votre attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Votre satisfaction globale sur l'accueil et le service

19. Globalement, diriez vous que l'accueil et le service en matière de relations avec les collectivités locales en préfecture est :

Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

20. Depuis la dernière enquête de satisfaction, constatez-vous une amélioration de l'accueil et du service rendu?

oui

non

identique

21. Avez vous des remarques ou suggestions pour améliorer la qualité de notre service?

.....
.....
.....
.....
.....

22. Savez-vous que la préfecture est labellisée " Qualipref 2" par l'AFNOR et que les engagements du nouveau référentiel Qualipref 2.0 auquel la préfecture postule sont consultables sur le site internet de l'Etat: <http://www.haute-vienne.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Prefecture-et-sous-prefectures/Demarche-qualite2>

oui

non

**Nous vous remercions de votre confiance
et de votre participation à l'amélioration de la qualité de nos services**